

# ASIGQ/17/00008 — Relatório preliminar da CAE

## 1. Introdução

1. Instituição de ensino superior / Entidade instituidora:

Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.1.a. Identificação da Instituição de ensino superior / Entidade instituidora (Proposta em associação)

Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.2. Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.):

Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.2.a. Identificação da Unidade orgânica (faculdade, escola, instituto, etc.) (Proposta em associação):

Universidade Portucalense Infante D. Henrique

1.3. Breve descrição da forma como decorreu o processo de auditoria:

A visita à Universidade Portucalense (UPT) decorreu nos dias 18 a 20 de Setembro de 2017.

Participaram na visita: António Guimarães Rodrigues (Presidente da CAE); Jacinto Vidigal; Gemma Rauret Dalmau; Samuel Vilela; Maria de Lourdes Taylor. O Plano de Reuniões foi previamente definido com a adaptação do Programa-Tipo aprovado pela A3ES à IES. Realizaram-se reuniões com: 1- Autoridade académica máxima; 2- Equipa responsável pela autoavaliação; 3- Estrutura de coordenação estratégica; 4- Ensino e aprendizagem (vertente do ensino e aprendizagem no Sistema de Gestão da Qualidade do IPG - e coordenação vertical no funcionamento do sistema); 5- Estudantes de 1º e 2º ciclos; 6- A vertente investigação e desenvolvimento no SGQ; 7- Serviços de apoio; 8- Docentes; 9- Coordenação / Estruturas de colaboração interinstitucional e com a comunidade; 10- Autoridade académica máxima; 11- Autoridades académicas e individualidades por estas convidadas a estar presentes.

Todas as reuniões decorreram nas instalações da UPT, na cidade do Porto.

No sentido de permitir a avaliação da abrangência e estágio de consolidação da aplicação de suporte à gestão da investigação, e a pedido da CAE, foi incluída uma curta apresentação na reunião sobre o vetor da investigação e desenvolvimento no SIGQ.

Em todas as reuniões a CAE salientou a natureza voluntária do exercício de auditoria e enquadrou o objeto da sua visita, sublinhando o facto de não ser sua função avaliar a qualidade do desempenho da IES, mas sim o seu Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SIGQ).

No conjunto das reuniões realizadas foi ouvida e questionada uma significativa amostra de agentes internos, na perspetiva do sistema de gestão e garantia da qualidade, cobrindo as áreas de atividade.

A CAE procurou construir gradualmente junto dos participantes nas diversas reuniões a perceção que tornasse compreensível a interpretação que veio a comunicar oralmente no final da visita. Antecipadamente a CAE solicitou documentação complementar, que lhe foi facultada antes da data da visita, bem como documentação adicional identificada durante a visita.

Verificou-se que os participantes nas reuniões, de forma generalizada, estavam familiarizados com o sistema interno de garantia da qualidade, e tinham conhecimento do contexto da auditoria pela A3ES e do relatório de auto avaliação.

A UPT assumiu a visita realizada no âmbito da auditoria ao sistema de garantia da qualidade com grande profissionalismo e seriedade. A visita decorreu de forma muito positiva, as reuniões foram muito produtivas e os interlocutores participaram ativamente.

## **2. Apreciação do grau de desenvolvimento do sistema interno de garantia da qualidade**

### **Nota Introdutória**

#### **2.1. Definição e documentação da política institucional para a qualidade**

2.1.1 Definição e documentação da política institucional para a qualidade (objetivos, funções, actores e níveis de responsabilidade do sistema, e documentação do sistema)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

De acordo com o RAA, a política de gestão da Qualidade formaliza o compromisso institucional para a qualidade, suporte aos objetivos, funções e documentação do sistema.

A Entidade Instituidora, e a Reitoria definem e aprovam a política de gestão da qualidade, que é comunicada à comunidade UPT, e divulgada através do site institucional.

A Reitoria elabora o Plano Estratégico a médio prazo, que determina as linhas de orientação estratégicas, traduzidas no Plano de Ação a 4 anos, que é desdobrado em Planos de Atividade anuais nos quais estão descritas as atividades para a prossecução dos objetivos de gestão da qualidade. Estes objetivos são planeados e monitorizados através do Plano de Monitorização do Desempenho (PMD), Sistema de Avaliação do Desempenho (SAD) e Regulamento de Avaliação do Desempenho (RAD) no qual estão descritas as metas, os indicadores de acompanhamento, bem como os responsáveis. As ações para a prossecução das metas estão planeadas nos planos de atividades anuais.

O Conselho Consultivo da Qualidade (CCQ), envolve o Presidente da EI, um Vice-reitor, por delegação do Reitor, o Vice-Reitor responsável pela investigação, os Diretores de Departamento, os Gestores de Área, o Responsável do GAA, os Presidentes do Conselho Científico e do Conselho Pedagógico, o Provedor do Aluno, o Presidente da Associação de Estudantes e Presidente da Associação dos Antigos Aluno. Promove a avaliação e retroalimentação do SIGQ através da implementação dos compromissos da política de gestão da qualidade nos seus diferentes departamentos e áreas.

O Gabinete da Qualidade e Avaliação (GQA) dinamiza, coordena e monitoriza o SIGQ. O G12 é um órgão de apoio à gestão da qualidade que acompanha o desempenho dos processos, os seus indicadores, e as atividades de gestão da qualidade, refletindo sobre as melhorias a implementar no sistema, cumprindo uma função importante, transversal, que se situa ao nível operacional. São mencionados os Estatutos, o Manual de Funções, os Regulamentos, a Descrição dos Processos, os Procedimentos e os Despachos como elementos de definidores das responsabilidades e níveis de autoridade. A CAE deve sublinhar a necessidade de aprovação de uma versão atualizada dos Estatutos.

Embora a última versão do Manual da Qualidade (MQ), aprovado dezembro de 2016, represente um avanço significativo em relação à edição anterior, a CAE considera que este documento chave, sendo um documento muito extenso, requer uma cuidada atenção que permita transformá-lo num documento-matriz de valor efetivo como documento de enunciado-declaração de uma estratégia da qualidade, de definição de uma estrutura articulada e da sua lógica na garantia das cadeias de referência dos processos nucleares.

A ênfase no vetor da investigação no MQ, que mereceu um enunciado de destaque nos princípios assumidos, não é completada por uma secção com um estatuto adequado à sua importância, que não pode limitar-se a remeter para a UI. Afirmção idêntica pode ser feita em relação à atividade de extensão, em que deve ser colocado maior enfoque, e evitado que seja reduzida ao remeter para cada Departamento.

A CAE considera que se verifica um estágio de desenvolvimento substancial, mas que é necessário que o MQ defina com clareza os objetivos de qualidade nos diferentes vetores que orientam o SIGQ de modo a aprofundar a cultura da qualidade entre as partes interessadas.

## **2.2. Abrangência e eficácia dos procedimentos e estruturas de garantia da qualidade**

### 2.2.1.1 No ensino e aprendizagem

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

### 2.2.1.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A CAE considera que os processos de criação, alteração e extinção de ciclos de estudo possuem regulamentação enquadradora, e que envolvem as entidades e órgãos relevantes. Nestes processos são considerados os contributos de antigos alunos, empregadores e outros parceiros externos, através de inquéritos e reuniões.

O RAA apresenta os Órgãos como o Conselho Científico, o Conselho Pedagógico, o Conselho Escolar, e as Comissões de Curso como instâncias de gestão académica. Considera-se que o RAA poderia ter reforçado a apresentação destes órgãos no sentido de realçar uma expressão para além da gestão de índole administrativa. Porém a CAE constatou que o MQ assegura o devido relevo aos órgãos de coordenação pedagógica ao nível dos departamentos.

A monitorização e ação sobre informação da progressão dos estudantes recorre à referência aos Relatórios do Docente, Relatórios da Coordenação do Curso, Relatórios do Departamento, Relatórios do Conselho Pedagógico, Reuniões regulares das Comissões de Curso e Conselho Escolar, dados do Observatório dos estudantes, registos referentes ao aproveitamento dos estudantes e indicadores do Plano de monitorização de desempenho.

O RAA afirma que Regulamento Pedagógico (RG) prevê situações específicas de avaliação e a diversificação dos métodos de ensino/aprendizagem (E/A) para os alunos Erasmus com o estatuto de Necessidades Específicas Especiais (NEE). Este regulamento também prevê uma época especial de exames para estudantes-trabalhadores e para dirigentes associativos.

É emitido o Suplemento ao Diploma. Deve ser sublinhada a existência de um Código de Conduta, e de Regulamentos dos direitos e deveres do estudante e Disciplinar. Também é de registar a mobilização dos alunos para o voluntariado através do Gabinete de Apoio ao Estudante (GAA).

O GAA, desempenha um papel relevante na difusão de informação sobre emprego e na promoção da aproximação dos estudantes às empresas. Desenvolve questionários para avaliar a empregabilidade. Providencia o acesso dos estudantes a apoio psicológico.

O apoio social é garantido pelo Gabinete de Ação Social.

A CAE não obteve evidência da realização de auditorias pedagógicas, ou de preocupação com a inovação pedagógica.

No RAA, a menção a reuniões com os alunos para avaliação e ajuste de programas, métodos de avaliação/de ensino, e bibliografia, refere-as como “informais”. Porém, a CAE teve a oportunidade de verificar que também existem momentos formais reservados para este objetivo.

O processo de ensino e aprendizagem está substancialmente desenvolvido no que diz respeito à definição e documentação de objetivos, funções, atores e responsabilidades.

A organização e a validação da cadeia de referenciação pedagógica são adequadas.

A CAE verificou na visita que existe evidência na definição das competências a serem adquiridas para o cumprimento dos objetivos da formação.

O processo de ensino e aprendizagem é monitorizado e sobre ele são desenvolvidas as análises e adotadas as medidas necessárias que cumprem em razoável extensão os padrões e referenciais para a garantia da qualidade no Espaço Europeu de Ensino Superior.

O SIGQ não inclui a formação de 3º ciclo.

O portal da UPT disponibiliza informação de interesse académico, designadamente, sobre o plano de estudos, os objetivos e conteúdos programáticos de cada UC. Existe um menu próprio onde é possível aceder à informação curricular de cada docente. Contudo, esta mesma informação não se encontra acessível diretamente. São mencionadas as saídas profissionais de cada ciclo de estudos, mas não se encontram publicitados dados sobre a empregabilidade.

A CAE considera que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação, e que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade.

2.2.2.1 Na investigação e desenvolvimento / Investigação orientada e desenvolvimento profissional de alto nível

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.2.2 Fundamentação da apreciação expressa:

De acordo com o RAA há um Plano Estratégico, traduzido numa Política de Investigação. A investigação é executada pelas unidades de investigação. A UPTi não é efetivamente uma entidade, ou órgão, mas sim uma “função de coordenação”, sob coordenação da Vice-Reitoria de Investigação.

A referência aos órgãos de governo que constam dos estatutos deve corresponder aos órgãos de governo de cada uma das unidades de investigação.

Como indicadores utilizados no sistema de avaliação do desempenho e regulamento de avaliação do desempenho são referidos o volume de captação de financiamento e a produção científica. Apenas

com estes indicadores, cuja importância crítica se reconhece, considera-se que ficam omissas as orientações dirigidas à consolidação da arquitetura científica e à promoção de áreas específicas.

Há um repositório institucional e também a integração no RCAAP. O RAA menciona o portal de investigação. Durante a visita, a instituição teve a oportunidade de fazer uma apresentação à CAE sobre as funcionalidades e o grau de implementação da plataforma Converis. A CAE constatou que esta plataforma, para além de uma visão de “gestão administrativa” permite monitorização do desempenho dos investigadores e das equipas de projetos, assim como prestar informação à cadeia hierárquica.

Porém, a CAE constatou que a implementação desta ferramenta carece ainda de desenvolvimento. Há potencialidades que podem ser desenvolvidas, como reconhecido pela própria instituição, em particular, a articulação com as outras bases de dados da instituição.

No RAA é indiretamente referida a avaliação das unidades de I&D pela FCT, mas não é mencionada a política de investigação para lá da FCT.

No portal da UPT encontra-se informação sobre os grupos de investigação. Mas o curriculum vitae dos investigadores não revela a adoção de critérios de qualidade na descrição das publicações que são designadas por “works”. Nesta etiqueta são inseridos working papers (wp), relatórios técnicos e proceedings de conferências ao mesmo nível de artigos em periódicos científicos internacionais. Esta dificuldade, de diferenciação da qualidade científica dos trabalhos, é confirmada na organização da etiqueta “publicações”, que coloca em primeiro lugar as séries de “working papers” e em segundo lugar as revistas da própria Universidade Portucalense. Os primeiros não são publicações propriamente ditas mas sim trabalho intermédio. As publicações em revistas próprias têm “muito reduzida” valia quando comparadas com a publicação de artigos em periódicos científicos internacionais que surpreendentemente não se encontram neste ponto.

Não ocorre referência explícita ao enquadramento científico da colaboração interinstitucional e com a comunidade, bem como da prestação de serviços.

A CAE não conseguiu obter evidência da existência de mecanismos de valorização económica do conhecimento como por exemplo de um Regulamento de Prestação de Serviços ao Exterior, da Propriedade Intelectual e de Reconhecimento de Empresas Spin-Off.

A CAE considera que, no âmbito da definição/promoção do desenvolvimento da política de investigação, a instituição deveria aproveitar os mecanismos existentes, promovendo a mobilidade de docentes e investigadores, no sentido de melhor sustentar um mais rápido desenvolvimento da atividade de investigação.

A CAE também constatou que as competências de investigação são cada vez mais valorizadas no processo de recrutamento dos docentes.

#### 2.2.3.1 Na colaboração interinstitucional e com a comunidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

#### 2.2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA menciona que a colaboração interinstitucional e com a comunidade é feita por diferentes intervenientes e a diferentes níveis, como sejam, a Direção, a Reitoria, os Departamentos, as Unidades de Investigação, o Gabinete de Apoio ao Aluno, o Marketing e Comunicação, o Gabinete de

Ingresso (GI), e as associações de estudantes.

Contudo, não identifica de forma clara como é que o SIGQ enquadra esta vertente. A colaboração com a comunidade emerge como ocorrendo sob gestão local, sem uma evidente articulação institucional, para além da validação de Planos e Relatórios de Atividade.

A CAE teve oportunidade de confirmar que a colaboração externa se centra essencialmente em protocolos orientados à garantia de estágios e projetos associados a 1º e 2º ciclos de estudo, e à participação de elementos externos em ações de formação, nomeadamente em seminários integrados em UCs.

Na colaboração com a comunidade é incluída a auscultação aos empregadores, através de inquéritos, sobre a prestação dos diplomados, como forma de avaliar os interesses formativos e a adequação de conteúdos.

A participação da instituição em vários consórcios facilita o networking. O RAA apresenta uma lista de consórcios em que a IES participa. Esta listagem não é acompanhada pela evidência do seu enquadramento no SIGQ.

São celebrados protocolos com outra IES para colaboração de docentes, cursos conjuntos, participação em júris de provas, eventos. Os docentes podem também integrar centros de investigação de outras instituições, potenciando as redes de colaboração em projetos. Referem também Protocolos com Ordem Psicólogos e escolas para acolhimento de estágios.

Pode afirmar-se que existem alguns procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação. A informação recolhida não é apenas usada casuisticamente.

Os procedimentos de garantia da qualidade têm como objetivo manter o nível de qualidade existente, não se podendo afirmar que sejam suficientes para identificar todas as instâncias de qualidade deficiente.

Existe uma aplicação de gestão de protocolos que facilita o seu acompanhamento contínuo.

O GAA tem implementado o Observatório de Emprego para monitorizar a empregabilidade dos diplomados. O relatório produzido é analisado pelos diretores de departamento e Reitoria sendo usado como elemento de apoio ao processo de melhoria da oferta formativa.

Através do GAA são dinamizadas ações de promoção da empregabilidade. Em particular para os estudantes da licenciatura em Direito é facultado um programa que proporciona uma experiência curta de trabalho, em sociedades de advogados de antigos alunos. Estas atividades são objeto de avaliação através de inquéritos que a IES considera terem permitido melhorar as sucessivas edições.

É referido que a colaboração interinstitucional e com a comunidade está subjacente a um Procedimento Geral que estabelece a metodologia, meios e responsabilidades que potenciam a relação da UPT com o exterior.

#### 2.2.4.1 Nas políticas de gestão do pessoal

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

#### 2.2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A declaração política sublinha a atenção colocada sobre a requalificação do corpo docente, e

menciona o objetivo de garantir a melhoria da qualidade de ensino e da investigação, reconhecendo a necessidade de ajustar as competências às funções. A validação é garantida pelo Conselho Científico. A intervenção da Direção permite a seleção por convite.

O processo de recursos Humanos prevê a definição de um plano de formação anual para os docentes e não-docentes. São referidos o SAD, os Departamentos e os Serviços como fontes de identificação das necessidades. A formação facultada é limitada. Inclui a metodologia de investigação e a língua inglesa. As ações de formação são autoavaliadas pelos formandos, e avaliadas pelos superiores hierárquicos.

Existem mecanismos de controlo sobre o cumprimento do serviço docente, como sejam horas de contacto, preenchimento de sumários, controlo de faltas, controlo de nº mínimo e máximo de alunos inscritos por turma. É avaliada a assiduidade dos docentes.

O SAD desenvolve-se através da autoavaliação, avaliação pelo superior hierárquico, harmonização no CCQ, fase de entrevista e reunião no CCQ para análise de resultados e tomada de medidas de melhoria. A Reitoria faz a avaliação dos resultados produzidos pelo RAD de 3 em 3 anos, tendo sido revistos os respetivos indicadores para o próximo exercício.

A progressão de carreira docente está regulamentada no Estatuto de Carreira Docente da Universidade. A progressão de carreira do pessoal não docente segue o Código de Trabalho.

Estão aprovados e em vigor Regulamentos de gestão de pessoal: Regulamento da Avaliação de Desempenho dos Docentes; Regulamento de Faltas; Manual de Avaliação de Desempenho de Docentes e Não Docentes; Estatuto de Carreira Docente. A CAE constatou durante a visita, que em geral, os docentes assimilaram os princípios, procedimentos, indicadores e metas presentes no RAD.

Há regulamentação sobre formação de recursos humanos e sobre a mobilidade de pessoal.

É possível afirmar que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito do item em apreciação; que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade; e que as instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

Deve continuar a ser dada maior relevância à política de afetação de recursos que decorre de objetivos estratégicos, associada ao levantamento de necessidades coligidas de forma sistemática.

#### 2.2.5.1 Nos Serviços de Apoio

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

#### 2.2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA descreve funções, e não Serviços. Embora esta possa ser a solução adequada à organização, a “função” tem que evidenciar que está integrada numa metodologia de melhoria da qualidade, e deve ser clara a dependência hierárquica destes serviços.

O procedimento “Infraestruturas” enquadra o planeamento, gestão e segurança das infraestruturas, instalações e equipamentos.

O procedimento “Biblioteca” enquadra a descrição dos métodos de controlo da cadeia documental.

O procedimento “Sistemas de Informação” enquadra a descrição do planeamento, controlo e

conceção de soluções suportadas pelo SI.

O procedimento “Aprovisionamentos” enquadra a compra e de materiais e serviços.

Os “Serviços Financeiros” são responsáveis pela gestão financeira.

Os “Recursos Humanos” cobrem o usual das funções deste tipo de serviços.

O “Contencioso” procura regular o conflito de interesses, assegurando a defesa dos interesses da UPT.

O “Marketing” enquadra a divulgação e promoção da UPT junto das diferentes partes interessadas.

O “Gabinete de Ingresso” gere as candidaturas, e a promoção e divulgação dos cursos.

O “Gabinete de Ação Social” gere as bolsas de ação social, e as bolsas de mérito.

O “Gabinete de Apoio ao Aluno” apoia o percurso do estudante. São considerados os estudantes com NEE, nomeadamente na provisão de infraestruturas preparadas.

O “Gabinete de apoio à investigação” gere e mantém os conteúdos do portal da investigação da UPT e apoia as UI na preparação de candidaturas a financiamento competitivo. Assegura, também, a gestão de redes e consórcios internacionais.

O “Gabinete de Relações Internacionais” gere os programas de intercâmbio.

A “Secretaria Acadêmica” gere os processos dos alunos.

Há um secretariado-geral de apoio à Direção, Reitoria, Departamentos e UIs.

O facto de haver uma certificação dos “serviços” da UPT pela ISO 9001:2008 garante que haverá monitorização e deteção de anomalias, e planos de correção de “não-conformidades”.

As “áreas” elaboram um Relatório de Atividades no fim do ano letivo, em que propõem melhorias. A CAE confirmou durante a visita a necessidade de ser garantida a componente de análise crítica nestes relatórios.

O grupo G12 reflete sobre as propostas, e produz um Relatório de Revisão pela Gestão, que depois é analisado pelo Conselho Coordenador da Qualidade, para decisão sobre as medidas a adotar no ano seguinte.

Há um Programa de Auditorias sobre os serviços.

Há inquéritos de satisfação, com repercussão no SAD.

Considera-se ser possível afirmar que existe a maioria dos procedimentos de garantia da qualidade no âmbito dos serviços, que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade, e que Instâncias de qualidade deficiente são detetadas de forma eficaz e os procedimentos de garantia da qualidade promovem a melhoria e a mudança.

#### 2.2.6.1 Na internacionalização



Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A internacionalização desenvolve-se na investigação, educação e mobilidade de estudantes e docentes. Não é evidente que exista um plano global da instituição, sendo as ações desenvolvidas localmente nos centros e departamentos, em função das oportunidades.

As propostas de parcerias, em geral preparadas pela comunidade académica, são apresentadas pelo Reitor e apreciadas em Conselho Científico.

Os “mecanismos” de monitorização e avaliação do ensino-formação em mobilidade são, genericamente, os mesmos utilizados no ensino local. Os protocolos são avaliados em função dos resultados.

Os projetos internacionais seguem mecanismos de monitorização e avaliação que advêm dos requisitos determinados pela sua natureza internacional. Esta perspetiva contempla apenas os projetos com financiamento internacional. Durante a visita a CAE obteve o esclarecimento de que existem, igualmente, os mecanismos de monitorização e avaliação de projetos internacionais não financiados são igualmente adotados.

As atividades individuais de âmbito internacional dos docentes / investigadores é bonificada segundo critérios definidos no RAD e no SAD.

A UPT potencia a rede de parceiros em projetos através dos acordos de mobilidade.

Os fluxos de mobilidade são definidos pelo vice-reitor responsável pela mobilidade. A estratégia de internacionalização da instituição deverá ser melhor explicitada no âmbito e na afirmação da sua política de mobilidade.

A adequação das capacidades dos estudantes estrangeiros em mobilidade IN, à formação, nomeadamente no domínio da língua, deve ser garantida, pois é um fator crítico de acreditação deste tipo de intercâmbio.

A UPT apresenta uma medida de promoção da mobilidade, que consiste na redução da propina, fomentando a mobilidade com bolsa zero. A mobilidade nestas condições não obriga à prestação de relatório (financeiro) a entidade externa, mas deve garantir, de forma verificável, os critérios de reconhecimento da formação adquirida em mobilidade.

O Gabinete de Relações Internacionais, na dependência direta da Reitoria, apoia a gestão da mobilidade. Há um Regulamento de Mobilidade, aprovado pela Reitoria. O conjunto dos processos, procedimentos específicos e impressos constam de fluxograma dos processos que define a responsabilidade de cada interveniente nas várias fases.

A mobilidade está sujeita a inquéritos de avaliação do programa para alunos, docentes e não-docentes IN e OUT. A atividade de mobilidade dos docentes é incluída no seu relatório anual.

O SI regista o percurso dos estudantes e os fluxos de mobilidade.

O GRI está sujeito a auditorias internas, e produz um Relatório Anual avaliado pela reitoria.

O RAA menciona a implementação de alertas automáticos em datas próximas da data de vigência de

protocolos para permitir a avaliação da sua continuidade.

Pode afirmar-se que há procedimentos de garantia da qualidade para a internacionalização materializada na mobilidade e na investigação em projetos internacionais; que a maioria da informação recolhida é usada como ferramenta para a gestão e melhoria da qualidade, e que, em geral, instâncias de qualidade deficiente são detetadas.

## **2.3. Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição**

2.3.1 Articulação entre o sistema de garantia da qualidade e os órgãos de governação e gestão da instituição

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.3.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UPT relata um vasto leque de interações entre órgãos, responsáveis e demais partes interessadas, a todos os níveis, que procura ilustrar um sistema com um planeamento articulado a partir de um plano estratégico traduzido em planos de ação, e com a elaboração de relatórios de atividades que se conjugam para a construção dos necessários relatórios globais e institucionais. A UPT afirma que estes relatórios contribuem para a melhoria da qualidade, dada a metodologia participada de elaboração, e a inclusão de uma análise crítica nos vários níveis e sectores.

O Plano Estratégico é estabelecido e aprovado pelos órgãos de governo: Reitor e Presidente da Direção. O Plano Estratégico, planeia as linhas de orientação estratégica que são a base para elaboração do Plano de Ação a 4 anos. Anualmente, são elaborados e aprovados os Objetivos de Gestão, bem como o Plano de Atividades da Reitoria, alinhados com o Plano de Ação. O Plano de Atividades descreve as ações e responsabilidades, a desenvolver para a sua implementação; É o resultado das propostas dos diferentes departamentos, UIs e áreas funcionais. No final do ano letivo são elaborados Relatórios de Atividades pelos departamentos, UIs, CP e serviços efetuando o balanço das ações implementadas e sua eficácia. Com base nestes relatórios é elaborado um Relatório de Atividades da Reitoria, que efetua um balanço global da atividade, elencando ações de melhoria para o ano seguinte.

Anualmente é efetuado pelo GQA, uma análise crítica do SGGQ, produzindo o Relatório de Revisão pela Gestão, que efetua um balanço das ações de monitorização e avaliação efetuadas, dificuldades e eficácia, descrevendo a análise do ciclo de melhoria de garantia da qualidade do período em análise.

O Relatório é discutido no CCQ. Este Relatório providencia também informação para a elaboração dos Planos de Atividade da Direção e Reitoria.

O RAA defende que o envolvimento e participação da estrutura na monitorização, análise, ação e melhoria contínua do sistema é assegurado por reuniões mensais da Direção da EI para definição de linhas e aprovação de medidas ou documentos estruturantes; reuniões sistemáticas entre o presidente da Direção e o Reitor para coordenação e articulação entre a Direção da EI e a Universidade; reuniões de Coordenação do Órgão Reitoria; reuniões mensais da Reitoria com os Diretores de Departamento; reuniões mensais da Reitoria com os Diretores de Investigação; reuniões do CCQ; reuniões bimensais do G12; reunião anual promovida pela Direção e Reitoria para balanço e revisão do SGGQ, para análise de resultados, balanço, e revisão do sistema de gestão de qualidade; reuniões com empregadores.

Acrescenta ainda as reuniões dos órgãos de gestão e avaliação dos ciclos de estudo: CC, CP, diretor da UO, coordenador do curso, Comissão de Curso; reuniões das Comissões do Curso; reuniões entre o Diretor da UO e Coordenador de curso; reunião com estudantes promovidas pelo coordenador para auscultar opiniões; inquérito pedagógicos online a estudantes, promovidos pelo CP para monitorizar a opinião sobre o desempenho dos docentes e as UCs; inquérito de autoavaliação dos docentes às UCs; relatório individual docente; relatório de coordenação realizado no final de cada ano letivo pelo coordenador do curso.

A CAE considera que as metodologias e circuitos definidos permitem afirmar que o SIGQ está interligado com as atividades e a gestão estratégica da instituição, e que a informação gerada é utilizada para o desenvolvimento da instituição.

É necessário, porém, garantir que esta articulação é efetiva. Neste sentido, as decisões dos órgãos e fóruns de interação devem ser registadas reforçando a sua capacidade para evidenciar a análise crítica, e tornarem legível o processo de melhoria contínua.

## **2.4 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade**

### 2.4.1 Participação das partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da qualidade

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

### 2.4.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UPT justifica a participação das partes interessadas nos processos de garantia da qualidade, estudantes, docentes e funcionários, com a sua participação nos órgãos formalmente definidos.

Os estudantes participam em diversos órgãos conforme previsto estatutariamente: Conselho Estratégico; Conselho Pedagógico; Conselho Escolar; Comissões de Cursos; CCQ; participam também através de resposta a inquéritos pedagógicos; podem ainda registar ocorrências/sugestões no SIUPT, bem como reclamações/sugestões escritas ou verbais ao Provedor do Estudante; respostas a questionários de expectativas; questionários de mobilidade.

Os docentes participam através da sua relação funcional nas reuniões do Conselho Escolar, Comissões de Curso, Conselho Pedagógico, Conselho Científico, CCQ, G12, bem como resposta a inquéritos de autoavaliação de UCs, autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho (SAD e RAD), Podem igualmente fazer registo de ocorrências e sugestões no SIUPT e pedidos de intervenção da área de suporte.

Os colaboradores não docentes registam ocorrências e pedidos de intervenção no SIUPT e realizam a autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho (SAD), no qual propõem ações de melhoria aos desvios ou insuficiências do sistema através do relatório de atividade na área que está integrado, descrevendo também as necessidades de formação.

A CAE constatou a necessidade de garantir a componente crítica na elaboração dos relatórios das unidades de serviço.

Verifica-se também a participação das entidades externas.

Os empregadores participam no Conselho Consultivo NET-UPT, na resposta aos inquéritos de avaliação de estágio; em reuniões de promovidas pelos departamentos e outros eventos, podendo participar no Conselho Estratégico.

A IES lista ainda um conjunto de interações com a sociedade, seja através de ações no âmbito da responsabilidade social, seja no envolvimento das famílias no acolhimento dos novos alunos, feiras de empregabilidade, etc., Algumas destas referências correspondem a iniciativas que, embora traduzam participação na vida da instituição, não são participações no SIGQ. São enumeradas práticas, mas não clarificam como estão cobertas pelo SIGG, nem que relevância é dada à informação eventualmente recolhida.

Genericamente é possível afirmar que existe uma participação ativa no sistema por parte de estudantes e do pessoal da instituição, e que as partes interessadas externas também participam nos processos de garantia da qualidade.

## **2.5 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)**

2.5.1 Sistema de informação (mecanismos de recolha, análise e divulgação interna da informação; abrangência e relevância da informação gerada)

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.5.2 Fundamentação da apreciação expressa:

Os Sistemas de Informação são referidos como uma “área funcional”.

O RAA descreve o SI pelas suas componentes: SInformático, Moodle, Portal UPT, Wemake, Bizagi (fluxo de processos - requerimentos), Converis (investigação) Gestão documental da biblioteca, etc. São aplicações “independentes”. Constatou-se que a base de alimentação do Converis carece ainda de consolidação para que se torne uma ferramenta efetiva e que ainda não existe transposição e partilha consistente da informação sobre os investigadores para os diferentes contextos: ensino, investigação e extensão, bem como a associação de informação relevante sobre publicações, projetos, publicações no repositório, UC asseguradas, etc. A CAE considera que a instituição deve desenvolver reflexão sobre o potencial desta plataforma.

Existem procedimentos estabelecidos para recolha, tratamento e análise de informação.

Com base em informações e indicadores decorrentes dos inquéritos a alunos e docentes, do aproveitamento dos alunos constrói-se informação sobre a eficácia do ensino e aprendizagem.

São recolhidas informações através de relatórios, reclamações, sugestões e fichas de ocorrência, inquéritos de satisfação dos alunos e outras partes interessadas, resultados de auditorias e não conformidades levantadas, ações ou correções definidas e recomendações de melhoria.

A atividade de prestação de serviços não é explicitamente referida no SI.

A CAE não obteve evidência de uma suficiente visibilidade do SIGQ no SI, ao nível dos Departamentos. Embora o SIGQ deva ser mantido na sua dimensão instrumental, deve também ser percebido localmente pela sua evidência, seja ao nível da produção de documentação de gestão, seja no reforço da identidade dos níveis de gestão e apoio através da sua participação e divulgação associada ao SIGQ.

Considera-se que o sistema gera informação relevante para os processos de tomada de decisão, que em geral é dada a conhecer aos diferentes atores internos.

É necessário manter e desenvolver mecanismos de integração da informação.

## **2.6 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas**

### 2.6.1 Publicação de informação relevante para as partes interessadas externas

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

### 2.6.2 Fundamentação da apreciação expressa:

O RAA descreve uma organização, e gestão adequadas da “publicação de informação”. A informação pública é remetida para WWW.UPT.PT. É mencionado que as páginas do portal são dinâmicas, alimentadas automaticamente a partir do SI.

Porém, a CAE verificou que o portal da instituição está insuficientemente desenvolvido. A informação essencial-obrigatória está presente. Mas não há consistência na restante informação, no sentido em que não há uma base única apresentada em páginas dinâmicas (como é o caso do CV dos docentes/investigadores). Não há uma adequada integração e articulação da informação no SI. Também se verifica que há páginas em que a informação é incompleta, estando preenchida apenas para uma parte dos itens ou entidades que inclui.

A CAE verificou que houve um especial cuidado na elaboração de uma versão da webpágina da instituição em língua inglesa.

A área do portal dirigida aos estudantes contém informação suficientemente completa sobre as questões académicas de relevância direta para os estudantes.

A CAE considera que é essencial, no conjunto da informação divulgada, para além da referência às saídas profissionais, que seja divulgada a empregabilidade associada a cada ciclo de estudos.

O RAA remete para a intranet o acesso a atas do Conselho Pedagógico, Resultados dos Inquéritos Pedagógicos e Deliberações do Conselho Científico.

Para além da divulgação da oferta formativa, que inclui o plano do ciclo de estudos, é importante que seja possível identificar diretamente o corpo docente associado a cada unidade curricular, e também poder aceder ao CV desses docentes, que permita conhecer a sua atividade científica, projetos a que está associado, etc. Esta possibilidade não existe. A “base de informação” que a UPT adquiriu para a investigação ainda não está adequadamente articulada com os vários portais por forma a manter uma base única de informação sobre cada colaborador.

É afirmado no RAA que os docentes são responsáveis por introduzir a sua ficha de docente e as fichas das unidades curriculares (FUC) no SIUPT. A CAE verificou que a ficha dos docentes, tal como apresentada na aplicação de suporte à investigação, se encontra insuficientemente preenchida. Não é suficiente remeter a responsabilidade para os docentes. Ela tem que ser verificada.

A preparação e divulgação de material sobre a oferta formativa possui um modelo pré-definido e uma validação que articula com o Coordenador, o Diretor da UO e o Marketing.

A publicação no website da UPT de documentos como: Planos Estratégico, Planos de Atividade, bem

como a publicação de Regulamentos e do Sistema de Garantia da Qualidade demonstram um esforço de apresentação transparente da Instituição, que cumpre o requisito da sua apresentação pública.

A CAE considera possível afirmar que a instituição identificou as partes interessadas externas e que, genericamente, tomou em consideração as suas necessidades de informação. Embora os resultados gerados pelo sistema de garantia da qualidade estejam disponíveis para os principais parceiros e partes interessadas, considera-se que há necessidade de desenvolver um esforço no sentido de uma articulação na base de informação, que potencie melhor a apresentação da instituição e o acesso por parte das PI externas.

Verifica-se que há suficiente detalhe de informação relativamente ao Ensino, existe informação sobre a Investigação e Desenvolvimento, mas pouco detalhe em relação à Extensão.

## **2.7 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade**

2.7.1 Acompanhamento, avaliação e melhoria contínua do sistema de garantia da qualidade  
Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.7.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UPT menciona o Processo de Gestão de Melhoria, que procura garantir o envolvimento de toda a estrutura na análise, ação e melhoria contínua. Lista como alicerces os seguintes processos: Gestão de Auditorias, Tratamento de Ocorrências, Ações Corretivas e Preventivas, Tratamento de Reclamações, Gestão de Documentos e Gestão de Registos.

São mencionadas as Fichas de Ocorrência, e o procedimento de Tratamento de Ocorrências/Sugestões, Ações Corretivas e Preventivas. Também se refere o “Tratamento de Reclamações”, que regista, analisa e procede ao tratamento das reclamações de alunos e outras partes interessadas.

É referida a Gestão de Auditorias para avaliação do desempenho e eficácia do SIGQ.

Embora a instituição afirme que os resultados de auditorias externas foram analisados, a CAE considera que a análise dos resultados e das ações corretivas deveriam ser objeto de materialização em documentos explícitos de forma a tornar legível e consequente o procedimento de melhoria.

Semestralmente o CCQ analisa o desempenho global, monitorizado através de indicadores de gestão, com base no que se encontra definido no PMD, SAD e RAD. Existe, portanto, um sistema de gestão.

O RAA retoma, também, o já descrito noutros capítulos sobre a cadeia de referenciação no ensino e aprendizagem, mencionando os aspetos de monitorização e listando os agentes envolvidos.

A UPT defende que a melhoria é garantida pelo envolvimento e desenvolvimento de ações que resultam da análise da informação de gestão, de relatórios de atividades dos diversos níveis da organização, da evolução de indicadores medidos através do PMD, e do acompanhamento e monitorização dos planos de ações setoriais.

Finalmente, enumera o CCQ, o G12, o Diretor de Departamento, as UIs, o Conselho Escolar, Conselho Pedagógico, e Comissão de Curso como fóruns de avaliação da melhoria.

A Revisão pela Gestão conclui com o balanço global do SIGQ.

Pode-se afirmar que a instituição monitoriza o funcionamento do sistema de garantia da qualidade, e que as ações para melhoria do sistema são regularmente planeadas e estão documentadas.

## **2.8 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo**

2.8.1 O sistema interno de garantia da qualidade, visto no seu todo

Apreciação do grau de desenvolvimento do SIGQ em relação a este item:

Substancial

2.8.2 Fundamentação da apreciação expressa:

A UPT retoma a descrição do compromisso traduzido pela Política de Gestão da Qualidade, que também estabelece a estrutura de suporte, em órgãos e serviços, e definições de objetivos, funções e documentação.

Retoma também a descrição da cadeia de desdobramento que segue a sequência a partir do Plano Estratégico a médio prazo, Linhas de Orientação Estratégica contidas no Plano de Ação a 4 anos, e Planos de Atividade anuais.

Defende que os objetivos são monitorizados através do PMD, SAD e RAD, em que são estabelecidas metas, indicadores e responsáveis.

A descrição corresponde a uma conceção desejável para um SIGQ. Porém, deve ser sublinhada a necessidade de um esforço permanente a desenvolver para que o sistema não se limite ao objetivo de gestão, mas que garante mecanismos de garantia permanente, para além dos procedimentos de rotina estabelecidos. É indispensável rever permanentemente a sua eficácia.

A conceção e estruturação do SIGQ são determinadas pela gestão e governação de topo.

Na estrutura de apoio ao SIGQ temos a sublinhar o Gabinete da Qualidade e Avaliação, que integra a gestora da área da qualidade, o vice-reitor para a área académica/científica e o gestor da área de RH, e coordena e monitoriza o SIGQ.

Na estrutura de garantia e gestão da qualidade inclui-se o Conselho Consultivo da Qualidade, órgão de composição alargada que envolve a gestão de topo, o nível da investigação e do ensino-aprendizagem. Tanto quanto a CAE pôde averiguar, deve anotar-se que a representação dos estudantes neste conselho apenas inclui ex-alunos e Presidente da Associação de Estudantes. Os estudantes da estrutura de coordenações de ciclo de estudos não está representada.

O G12 é um órgão de apoio à gestão da qualidade que acompanha o desempenho operacional dos processos, os seus indicadores, e as atividades de gestão da qualidade, refletindo sobre as melhorias a implementar no sistema. O G12 cumpre uma função importante, transversal, que se situa ao nível operacional.

Retoma a descrição da estrutura documental assente na Política de Gestão da Qualidade e Manual da Qualidade.

A inclusão da Clínica de Conservação e Restaura nos órgãos da estrutura orgânica e de governo que asseguram o controlo, monitorização e avaliação do SIGQ é desajustada sem um enquadramento ao nível dos vetores de missão da IES.

A UPT afirma que há uma orgânica, uma estrutura, e que há procedimentos. Portanto, conclui que o

sistema no seu todo está desenvolvido.

Embora a CAE tenha tido acesso, durante a visita, ao relatório de um centro de investigação, no sentido de evidenciar a cobertura pelo SIGQ, constatou que o formato requer reflexão e revisão, de modo a garantir a sua valorização em termos científicos.

É essencial que seja dada individualidade e visibilidade à função do SIGQ ao nível dos departamentos.

O sistema cobre a área do Ensino e Aprendizagem. Embora a cobertura nas outras áreas seja afirmado, é necessário um esforço no sentido de tornar efetivo o SIGQ nas áreas da Investigação e da Prestação de Serviços.

O sistema cobre a maioria das atividades da instituição São apresentadas evidências sobre a eficácia do sistema de garantia da qualidade na melhoria contínua das atividades.

A Instituição tem um enunciado / descrição corretos, mas que, em alguns aspetos, ainda não se traduzem numa implementação equivalente.

### **3. Pontos fortes e boas práticas**

3.1. Principais pontos fortes do sistema:

Singularizam-se os seguintes pontos fortes:

1. O empenho e compromisso da Direção e Reitoria no desenvolvimento do SIGQ.
2. A assimilação da cultura de qualidade pela comunidade académica.
3. A consciência da necessidade de consolidação do Processo de Investigação, desenvolvendo etapas que venham a permitir a sua substancial integração no SIGQ.

3.2. Boas práticas, passíveis de difusão:

Apesar da cultura de qualidade assumida em vários níveis da instituição, não se identificam Boas Práticas que devam ser singularizadas para aplicação noutras instituições.

### **4. Recomendações para melhoria do sistema**

4.1. Recomendações essenciais - aspectos a requerer acção correctiva

1. Alimentar convenientemente a base de informação da aplicação orientada à gestão da investigação, para permitir uma efetiva apresentação de competências, e garantir critérios de maior visibilidade e transparência.

A CAE constatou que a implementação desta ferramenta carece ainda de desenvolvimento, havendo potencialidades que devem ser desenvolvidas, como reconhecido pela própria instituição, em particular, a articulação com as outras bases de dados da instituição.

Considera-se que a instituição deve desenvolver reflexão sobre o potencial desta plataforma para



que se consolide como uma ferramenta efetiva e permita a transposição e partilha consistente da informação sobre os investigadores para os diferentes contextos: ensino, investigação e extensão, bem como a associação de informação relevante sobre publicações, projetos, publicações no repositório, UC asseguradas, etc.

Para este efeito, considera-se que a instituição deverá proceder ao progresso do processo de implementação no prazo de um ano, e coligir as necessárias evidências no final do ano seguinte, por forma a poder completar um ciclo.

## 2. Alargar o âmbito do SIGQ aos 3º ciclos.

À data em que foi requerida a certificação e submetido o RAA, a IES não tinha alunos de 3º ciclo inscritos. O Programa da Visita excluiu o período de reunião com alunos deste nível de formação. Considera-se que, uma vez que a IES venha a admitir estudantes para frequência de 3º ciclos acreditados, a extensão do SIGQ para incluir esta formação deverá ser consolidado no prazo de um ano após o início da sua formação, e que as evidências necessárias poderão ser coligidas no ano seguinte, perfazendo, assim, um prazo de 2 anos.

### 4.2. Recomendações adicionais, colocadas à consideração da instituição

1. Desenvolver as ações necessárias à atualização dos Estatutos da Universidade, considerada indispensável para produzir a necessária cobertura orgânica de funções já identificadas como necessárias. É em particular relevante para a consolidação da estrutura e processo de investigação.

2. Embora a última versão do MQ represente um avanço significativo em relação à edição anterior, a CAE considera que este documento chave, sendo um documento muito extenso, requer uma cuidada atenção que permita transformá-lo num documento-matriz de valor efetivo, como documento de enunciado-declaração de uma estratégia da qualidade, de definição de uma estrutura articulada e da sua lógica na garantia das cadeias de referenciação dos processos nucleares.

3. Reforçar uma política de investigação mais abrangente do que a orientada ao financiamento decorrente da avaliação da FCT.

4. Consolidar a monitorização das atividades de investigação e de colaboração interinstitucional e com a comunidade.

5. Sendo o Sistema de Informação suportado por aplicações diversas, é necessário garantir a articulação, mantendo a unicidade e consistência da informação, e a sua portabilidade para os diferentes contextos da atividade da instituição.

6. Garantir que os planos de melhoria não se traduzem apenas em declarações de orientação genérica, mas que sejam acompanhados de metas claras e mensuráveis estabelecidas para indicadores.

## 5. Observações

5. Observações

Nada a observar.

## 6. Conclusão

6.1. O sistema interno de garantia da qualidade auditado cumpre os requisitos mínimos para a sua certificação, de acordo com os critérios definidos no Manual para o Processo de Auditoria?

Sim

6.2. Condições a serem cumpridas e respetiva calendarização, no caso de ser proposta uma decisão de certificação condicional

Não aplica.

6.3. Fundamentação da apreciação de cumprimento assinalada em 6.1

A CAE considera que o sistema auditado cumpre os requisitos para a sua certificação, atendendo a que a área de “ensino e aprendizagem”, e a do “sistema no seu todo” foram avaliadas como estando num estágio de desenvolvimento substancial, e nenhuma área foi avaliada como estando num estágio de “desenvolvimento parcial”.

Em síntese, para cada um dos Capítulos:

2.1 Substancial. A Reitoria elabora o Plano Estratégico, que determina as linhas de orientação estratégicas, traduzidas no Plano de Ação, que é desdobrado em Planos de Atividade anuais nos quais estão descritas as atividades para a prossecução dos objetivos de gestão da qualidade. Estes objetivos são planeados e monitorizados através do PMD, SAD e RAD.

Os objetivos, funções, atores e responsabilidades da gestão estão genericamente definidos e documentados. A documentação e a definição de responsabilidades estão bem organizadas, contribuindo para a promoção do sistema de gestão. Há necessidade de transformação do MQ num documento-matriz de valor efetivo, que defina de forma clara os objetivos de qualidade nos diferentes vetores de missão.

2.2.1 Substancial. Os processos de criação, alteração e extinção de ciclos de estudo possuem regulamentação enquadradora, e envolvem as partes interessadas. O MQ assegura o devido relevo aos órgãos de coordenação pedagógica ao nível dos departamentos. A monitorização e ação sobre informação da progressão dos estudantes recorre aos Relatórios do Docente, Relatórios da Coordenação do Curso, Relatórios do Departamento, Relatórios do Conselho Pedagógico, Reuniões das Comissões de Curso e Conselho Escolar, dados do Observatório dos estudantes, registos referentes ao aproveitamento e indicadores do Plano de monitorização de desempenho, organização e a validação da cadeia de referenciação pedagógica são adequadas. O processo de ensino e aprendizagem é monitorizado e sobre ele são desenvolvidas as análises e adotadas as medidas necessárias.

Os mecanismos de avaliação e monitorização não incluem os estudantes de 3º ciclo.

2.2.2 Substancial. A investigação é executada pelas unidades de investigação. A UPTi é uma “função de coordenação”, sob coordenação da Vice-Reitoria de Investigação. É referida a avaliação das unidades de ID pela FCT, mas não é mencionada a política de investigação para lá da FCT.

Necessidade de alimentar convenientemente a base de informação da aplicação orientada à gestão da investigação, para permitir uma efetiva apresentação de competências, e garantir critérios de maior visibilidade e transparência.

2.2.3 Substancial. Intervêm a Direção, a Reitoria, os Departamentos, as Unidades de Investigação, o Gabinete de Apoio ao Aluno, o Marketing e Comunicação, o Gabinete de Ingresso e as associações

de estudantes. A colaboração externa centra-se em protocolos orientados à garantia de estágios e projetos associados a 1º e 2º ciclos de estudo, e à participação de elementos externos em ações de formação. Os empregadores são consultados através de inquéritos. Há um Observatório de Emprego.

Necessidade de consolidar a monitorização das atividades de colaboração interinstitucional e com a comunidade.

2.2.4 Substancial. É definido um plano de formação anual para os docentes e não-docentes. São referidos o SAD, os Departamentos e os Serviços como fontes de identificação das necessidades. Em geral os docentes assimilaram os princípios, procedimentos, indicadores e metas presentes no RAD. Há regulamentação sobre formação de recursos humanos e sobre a mobilidade de pessoal.

Dar relevância à política de afetação de recursos que decorre de objetivos estratégicos, associada ao levantamento de necessidades coligidas de forma sistemática.

2.2.5 Substancial. A certificação dos “serviços” pela ISO garante que haverá monitorização e deteção de anomalias, e planos de correção de “não-conformidades”. Há um Programa de Auditorias sobre os serviços. Há inquéritos de satisfação, com repercussão no SAD.

Necessidade de garantir a componente de análise crítica nos relatórios das áreas de apoio.

2.2.6 Substancial. Os “mecanismos” de monitorização e avaliação do ensino em mobilidade são, genericamente, os mesmos utilizados no ensino local. Os protocolos são avaliados em função dos resultados. Os projetos internacionais seguem mecanismos de monitorização e avaliação determinados pela sua natureza internacional. As atividades individuais de âmbito internacional são bonificadas segundo critérios definidos no RAD e no SAD. O GRI apoia a gestão da mobilidade. Há um Regulamento de Mobilidade.

Necessidade de garantir que os estudantes em mobilidade IN possuem competências ajustadas ao plano de formação, nomeadamente no domínio da língua.

2.3 Substancial. Há um conjunto alargado de interações entre órgãos, responsáveis e demais partes interessadas, que ilustra um sistema com um planeamento articulado a partir de um plano estratégico traduzido em planos de ação, e com a elaboração de relatórios de atividades que se conjugam para a construção dos necessários relatórios globais e institucionais.

As decisões dos órgãos e fóruns de interação devem ser registadas reforçando a sua capacidade para evidenciar a análise crítica, e tornarem legível o processo de melhoria contínua.

2.4 Substancial. Os estudantes participam em diversos órgãos Conselho Estratégico; CP; Conselho Escolar; Comissões de Cursos; CCQ. Os docentes participam nas reuniões do Conselho Escolar, Comissões de Curso, CP, CC, CCQ, G12, bem como resposta a inquéritos de autoavaliação de UCs, autoavaliação no âmbito do sistema de avaliação de desempenho. Os empregadores participam no Conselho Consultivo, na resposta aos inquéritos de avaliação de estágio.

Necessidade de garantir a componente crítica na elaboração dos relatórios das unidades de serviço. A participação na garantia da qualidade dos processos de colaboração externa requer reflexão e consolidação do SIGQ.

2.5 Substancial. Com base em informações e indicadores decorrentes dos inquéritos a alunos e docentes, do aproveitamento dos alunos constrói-se informação sobre a eficácia do ensino e

aprendizagem. São recolhidas informações através de relatórios, reclamações, sugestões e fichas de ocorrência, inquéritos de satisfação dos alunos e outras partes interessadas, resultados de auditorias e não conformidades levantadas, ações ou correções definidas e recomendações de melhoria.

Aumentar a visibilidade do SIGQ no SI, ao nível dos Departamentos, ao nível da preparação, produção e apresentação de documentação de gestão, seja no reforço da identidade dos níveis de gestão e apoio através da sua participação e divulgação associada ao SIGQ. Manter e desenvolver mecanismos de integração e consolidação da informação.

2.6 Substancial. A publicação no website de documentos como: Planos Estratégico, Planos de Atividade, bem como a publicação de Regulamentos e do SIGQ demonstram um esforço de apresentação transparente da Instituição, que cumpre o requisito da sua apresentação pública. Há suficiente detalhe de informação relativamente ao Ensino, existe informação sobre a Investigação e Desenvolvimento, mas pouco detalhe em relação à Extensão.

Necessidade de divulgar a empregabilidade associada a cada ciclo de estudos. Necessidade de promover a instituição através da melhor organização da publicitação das suas competências, nomeadamente as do seu corpo de docentes e investigadores.

2.7 Substancial. São processos de apoio: Gestão de Auditorias, Tratamento de Ocorrências, Ações Corretivas e Preventivas, Tratamento de Reclamações, Gestão de Documentos e Gestão de Registos. Semestralmente o CCQ analisa o desempenho global, monitorizado através de indicadores de gestão, com base no que se encontra definido no PMD, SAD e RAD. O CCQ, o G12, o Diretor de Departamento, as UIs, o Conselho Escolar, CP, e Comissão de Curso são fóruns de avaliação da melhoria. A Revisão pela Gestão conclui com o balanço global do SIGQ.

A análise do resultado dos processos de auditoria externa deveria ser objeto de materialização em documentos explícitos de forma a tornar legível e consequente o procedimento de melhoria.

2.8 Substancial. O sistema corresponde a uma conceção desejável para um SIGQ. Porém, deve ser sublinhada a necessidade de um esforço permanente para que o sistema não se limite ao objetivo de gestão. Há uma orgânica, uma estrutura, e que há procedimentos.

Necessidade de desenvolvimento do sistema nas áreas da investigação, da internacionalização e da colaboração interinstitucional.